Perpustakaan Unika

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan secara statistik dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Karyawan dan konsumen selaku pengguna jasa pada Rumah Sakit Umum Daerah memiliki penilaian atau persepsi yang berbeda. Karyawan menganggap *responsiveness* merupakan hal yang penting dan memiliki nilai yang paling tinggi dibanding dimensi yang lain
2. Adanya perbedaan persepsi tersebut menunjukkan adanya harapan atau keinginan dari masyarakat mengenai perbaikan kinerja pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang. Sebaliknya bagi pihak karyawan atau manajemen hal ini bisa menjadi sebuah acuan atau peringatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus tanpa mengenal lelah sesuai dengan maksud dan tujuan didirikannya RSUD tersebut, yaitu untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan derajat kesehatan masyarakat.

5.2. Saran

1. Dalam upaya meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan, pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang dapat memanfaatkan informasi

Perpustakaan Unika

mengenai persepsi ini sebagai bahan pertimbangan dalam merancang strategi pelayanan untuk masa yang akan datang.

2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang tidak seluruhnya dikatakan jelek, karena ada dimensi yang memiliki nilai *score* tinggi. Poli penyakit dalam merupakan salah satu unit pelaksana di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang telah menampilkan kinerja yang lebih baik, sehingga bisa menjadi contoh bagi unit pelaksana yang lain.

5.3. Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini tidak membedakan latar belakang konsumen, dalam hal ini tingkat pendidikan, pendapatan rata-rata perbulan, dan gender. Ada baiknya untuk penelitian kedepan mempertimbangkan masalah pendidikan, atau gender, atau pendapatan rata-rata perbulan. Sehingga bisa didapatkan hasil penelitian yang lebih realistis. Karena sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan oleh Ibrahim dan Soesanto (1999) menunjukkan bahwa pasien yang berpendidikan lebih tinggi dari SLTA mempunyai tuntutan pelayanan yang lebih tinggi lagi.
2. Penelitian ini hanya menggunakan satu unit sampel saja, yaitu poli penyakit dalam, sehingga hasil penelitian ini belum tepat digunakan sebagai justifikasi yang mewakili kondisi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang. Alangkah baiknya apabila sampel menggunakan semua unit yang ada di rumah sakit, sehingga bisa diperoleh gambaran sebenarnya mengenai

Perpustakaan Unika

kualitas pelayanan pada rumah sakit tersebut. Selain itu dengan digunakannya semua unit sebagai sampel bisa dilakukan uji beda antar masing-masing unit sehingga bisa diketahui kondisi kualitas pelayanan untuk masing-masing unit pelaksana.

Perpustakaan Unika

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA